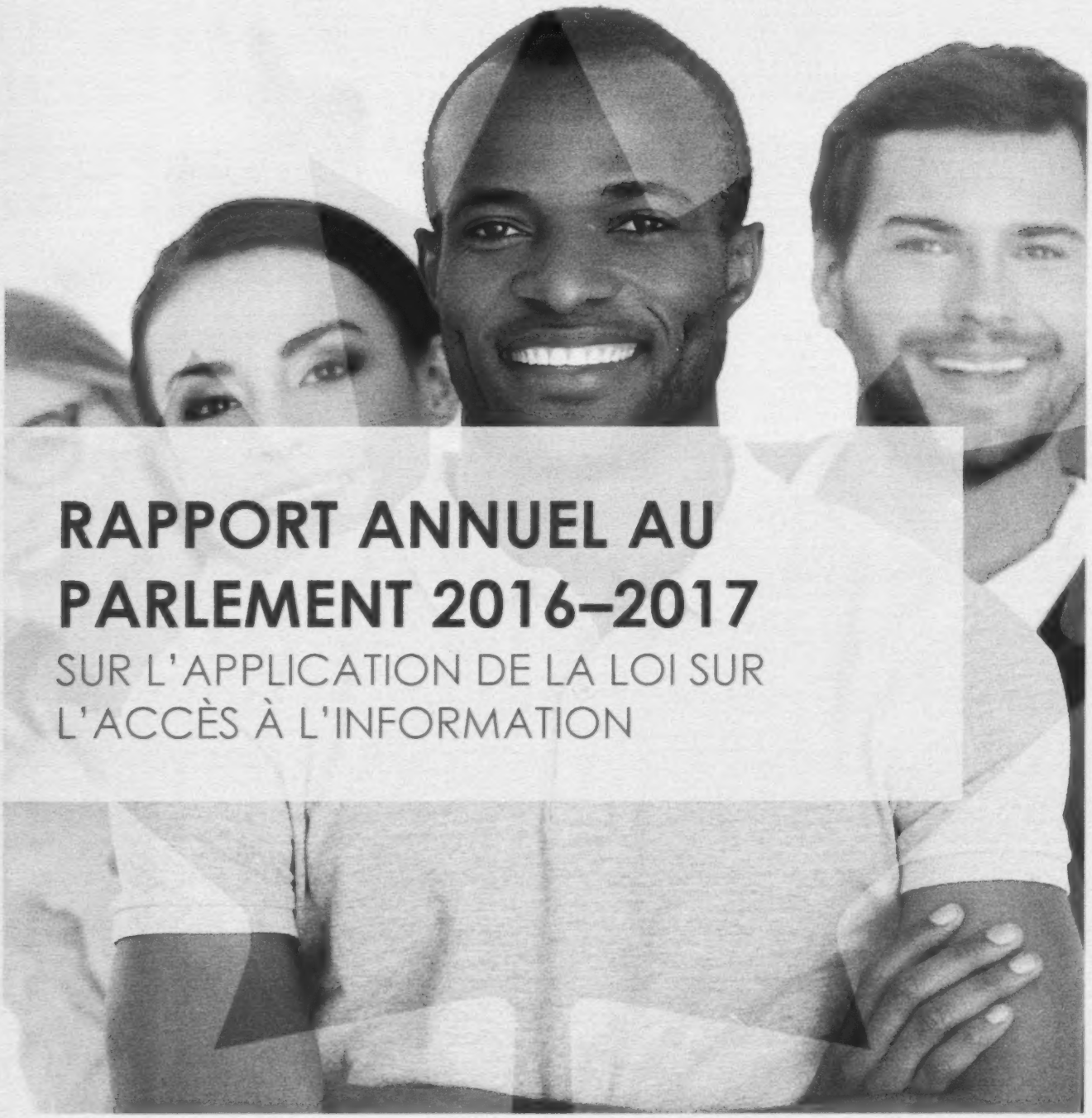
Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency



RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT 2016–2017

SUR L'APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Canada

AVANT-PROPOS

Chaque exercice, le responsable de chacune des institutions fédérales prépare un rapport annuel sur l'application de la Loi sur l'accès à l'information et le présente au Parlement.

Ce rapport annuel au Parlement est présenté sous l'autorité du ministre du Revenu national et du commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC), selon l'article 72 de la Loi sur l'accès à l'information. Il décrit la façon dont l'ARC a administré et respecté ses obligations selon la Loi sur l'accès à l'information, du 1er avril 2016 au 31 mars 2017. Il traite aussi des questions d'intérêt pour la prestation des programmes, des nouvelles tendances et des sujets prioritaires pour le prochain exercice.

LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

La Loi sur l'accès à l'information est entrée en vigueur le 1er juillet 1983. Elle confère aux citoyens canadiens, ainsi qu'aux personnes et aux sociétés présentes au Canada, le droit de demander l'accès aux documents du gouvernement fédéral.

La Loi sur l'accès à l'information s'appuie sur trois grands principes :

- Les documents de l'administration fédérale doivent être mis à la disposition du public
- Les exceptions qui restreignent ce droit doivent être précises et limitées
- Les décisions relatives à la communication de renseignements doivent faire l'objet d'un examen indépendant du gouvernement

Les processus officiels de la Loi sur l'accès à l'information ne remplacent pas d'autres méthodes d'obtention des renseignements gouvernementaux. L'ARC encourage les particuliers, les entreprises et les autres groupes à considérer les méthodes non officielles suivantes pour obtenir des renseignements :

- Site Web de l'ARC : **arc.gc.ca/menu-fra.html**
- Index A à Z des pages Web sur les organismes de bienfaisance et dons de l'ARC : **arc.gc.ca/bienfaisanceetdons**
- Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers (y compris les demandes de formulaires et de publications) : **1-800-959-7383**
- Demandes de renseignements des entreprises et des travailleurs autonomes (y compris les demandes de formulaires et de publications) : **1-800-959-7775**
- Demandes de renseignements sur l'Allocation canadienne pour enfant, le crédit pour la TPS/TVH et les programmes provinciaux et territoriaux connexes, la prestation pour enfants handicapés et les allocations spéciales pour enfants : **1-800-387-1194**
- Aide aux organismes de bienfaisance (renseignements sur les organismes de bienfaisance enregistrés) : **1-888-892-5667**
- Impôt de la partie XIII et des comptes de retenue des non-résidents : **1-855-284-5947**
- Téléimprimeur pour les personnes sourdes, malentendantes ou qui ont des troubles de la parole : **1-800-665-0354**

TABLE DES MATIÈRES

Vue d'ensemble de l'Agence du revenu du Canada 4

Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels 5

Comité d'examen et de surveillance de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels 7

Délégation des responsabilités selon la Loi sur l'accès à l'information 7

Annexe – Loi sur l'accès à l'information 9

Rapport statistique – Interprétation et explication de l'annexe A 10

Environnement opérationnel 16

Formation et Sensibilisation 21

Politiques, Lignes Directrices et Procédures 23

Surveillance 23

Plaintes, enquêtes et affaires devant la Cour fédérale 24

Collaboration avec des organismes de surveillance et d'autres organismes 26

Conclusion 27

Annexe A – Rapport statistique 28

VUE D'ENSEMBLE DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA

L'Agence du revenu du Canada (ARC) veille à l'application des lois fiscales pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires. Elle administre également divers programmes incitatifs et d'avantages sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal. De plus, elle est habilitée à créer de nouveaux partenariats avec les provinces, les territoires et les autres organismes gouvernementaux, à leur demande et selon le principe du recouvrement des coûts, afin d'administrer les taxes non harmonisées et d'autres services. De façon générale, l'ARC fait la promotion de l'observation des lois et règlements fiscaux au Canada et elle joue un rôle important dans le bien-être économique et social des Canadiens.

Le ministre du Revenu national doit rendre compte devant le Parlement pour l'ensemble des activités de l'ARC, y compris l'application et l'exécution de la Loi de l'impôt sur le revenu et de la Loi sur la taxe d'accise.

La Loi sur l'Agence du revenu du Canada prévoit la constitution d'un conseil de direction, composé de 15 administrateurs désignés par le gouverneur en conseil. Le conseil de direction est formé d'un président, du commissaire et premier dirigeant, d'un administrateur nommé par chacune des provinces, d'un administrateur nommé par les territoires et de deux administrateurs nommés par le gouvernement du Canada. Selon la Loi sur l'Agence du revenu du Canada, le conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC, de même que la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de celle-ci. Dans le cadre de son mandat de supervision, le conseil de direction apporte une perspective stratégique et d'avant-garde aux activités de l'ARC et favorise l'adoption de saines pratiques de gestion et de méthodes efficaces et efficientes de prestation de services.

À titre de premier dirigeant de l'ARC, le commissaire est responsable de l'application et de l'exécution quotidienne des lois relatives aux programmes qui entrent dans le cadre des pouvoirs délégués au ministre. Il doit rendre des comptes au conseil de direction en ce qui a trait à la gestion quotidienne de l'ARC, à la supervision des employés et à la mise en œuvre des politiques et des budgets. De plus, le commissaire doit aider et conseiller le ministre relativement aux pouvoirs prévus par la loi, aux tâches, aux fonctions et aux responsabilités du Cabinet.

L'ARC est composée de 13 directions générales fonctionnelles et de cinq bureaux régionaux répartis à travers le pays.

Directions générales

- Affaires publiques
- Appels
- Cotisation, prestation et de service
- Finances et administration
- Informatique
- Politique législative et affaires réglementaires
- Programmes d'observation nationaux
- Recouvrements et vérification
- Ressources humaines
- Secteur international, des grandes entreprises et des enquêtes
- Services juridiques
- Stratégie et intégration
- Vérification, évaluation et des risques

Régions

- Atlantique
- Ontario
- Pacifique
- Prairies
- Québec

DIRECTION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels aide l'ARC à satisfaire à ses exigences liées à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Pour remplir ce mandat, elle doit :

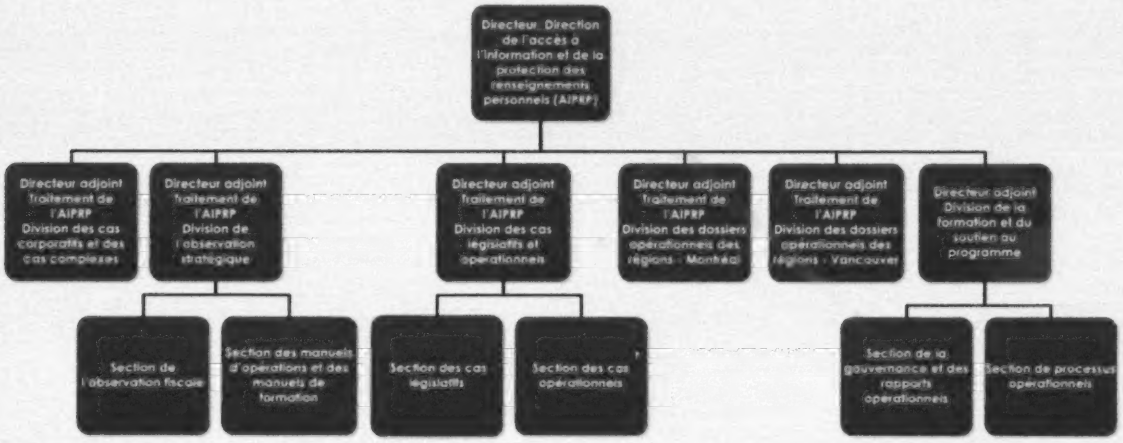
- répondre aux demandes selon les dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels
- conseiller et orienter les employés de l'ARC concernant les demandes de renseignements personnels ainsi que la gestion et la protection adéquates des renseignements personnels sous le contrôle de l'ARC
- coordonner les processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sein de l'ARC, notamment donner des conseils éclairés aux employés de l'ARC concernant les répercussions sur la protection de la vie privée, les risques et les options pour éviter ou atténuer ces risques
- donner des séances de formation et d'information sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que sur les exigences et les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels
- assurer la liaison avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant les plaintes, les vérifications et les exigences législatives ainsi qu'en matière de politiques

- respecter les obligations de l'ARC en matière de planification et d'établissement de rapports, comme les rapports annuels de l'ARC au Parlement sur l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Le directeur de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a toute l'autorité déléguée par le ministre du Revenu national en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il gère et coordonne le programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, mène des initiatives stratégiques de planification et de développement et soutient le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et chef de la protection des renseignements personnels.

La Direction a deux divisions principales : celle du traitement et celle du soutien au programme et de la formation (à l'interne et à l'échelle de l'ARC). En plus de son bureau de l'Administration centrale à Ottawa, la Direction a un bureau à Vancouver et un autre à Montréal. Dans l'exercice 2016-2017, l'équivalent de 134 employés à temps plein était chargé de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Le graphique suivant présente la structure de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels



COMITÉ D'EXAMEN ET DE SURVEILLANCE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Composé de sous-commissaires, ce comité est présidé par le chef de la protection des renseignements personnels. Il a été établi afin d'assurer la consultation horizontale, la collaboration et la prise de décisions sur les questions émergentes liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à l'ARC. Entre autres responsabilités, le comité détermine des mesures pour appuyer une administration plus efficace des questions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et se fait le champion des activités liées à celles-ci.

DÉLÉGATION DES RESPONSABILITÉS SELON LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

En tant que responsable de l'ARC, le ministre du Revenu national est chargée de l'application de la Loi sur l'accès à l'information par l'ARC et de la conformité de celle-ci avec le Règlement sur l'accès à l'information et les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. L'article 73 de cette loi donne au ministre l'autorité de déléguer la totalité ou une partie de ses fonctions et attributions liées à la Loi sur l'accès à l'information à un ou à plusieurs cadres ou employés de l'ARC.

L'ordonnance de délégation de pouvoirs pour la Loi sur l'accès à l'information a été signée le 14 janvier 2016 par la ministre du Revenu national. Le document énonce les dispositions particulières de Loi sur l'accès à l'information et de son règlement que la ministre a délégué à divers postes au sein de l'ARC.

Le directeur de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, les directeurs adjoints et les gestionnaires des unités de traitement approuvent les réponses aux demandes présentées aux termes de la Loi sur l'accès à l'information. Les délégations sont aussi accordées au commissaire, au commissaire délégué, ainsi qu'au sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et Chef de la protection des renseignements personnels.

Minister
of National Revenue

Ministre
du Revenu national

Ottawa, Canada K1A 0A6

Access to Information Act
Delegation Order

I, Diane Lebouthillier, Minister of National Revenue, do hereby designate, pursuant to section 73 of the *Access to Information Act*, the officers or employees of the Canada Revenue Agency who hold the positions set out in the attached Schedule to exercise or perform the powers, duties, or functions that have been given to me as head of a government institution under the provisions of the *Access to Information Act* as set out in the Schedule.

This designation replaces all previous delegation orders.

Arrêté sur la délégation en vertu de la
Loi sur l'accès à l'information

Je, Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national, délègue par les présentes, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, aux cadres ou employés de l'Agence du revenu du Canada détenteurs des postes mentionnés dans l'annexe ci-jointe les attributions dont je suis, en qualité de responsable d'une institution fédérale, investie par les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* qui sont mentionnées dans l'annexe.

Le présent document remplace et annule tout arrêté antérieur.

La ministre du Revenu national,

Diane Lebouthillier
Minister of National Revenue

Signed in Ottawa, Ontario, Canada this 14th day of January, 2016
Signé à Ottawa, Ontario, Canada le 14e jour de janvier 2016

Canada

ANNEXE – LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Les postes autorisés à exercer les attributions du ministre du Revenu national, en sa qualité de responsable d'une institution fédérale en vertu des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de son règlement sont les suivants :

Commissaire

- Autorité absolue

Commissaire délégué

- Autorité absolue

Sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques, et chef de la protection des renseignements personnels

- Autorité absolue

Directeur, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Autorité absolue

Directeur adjoint, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Autorité absolue

Gestionnaires, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques

- Paragraphe 4(2.1); alinéas 7a) et b); paragraphe 8(1); article 9; paragraphes 11(2) à (6); alinéas 12(2)b) et 12(3)b); articles 13 à 16; articles 17 à 18.1; articles 19 et 20; articles 21 à 26; paragraphes 27(1) et (4); alinéa 28(1)b), paragraphes 28(2) et (4); paragraphe 29(1); article 33; alinéa 35(2)b), paragraphes 37(4), 43(1), 44(2) et 71(1) de la Loi sur l'accès à l'information; paragraphes 6(1), 7(2) et 7(3); et articles 8 et 8.1 du Règlement sur l'accès à l'information

RAPPORT STATISTIQUE – INTERPRÉTATION ET EXPLICATION DE L'ANNEXE A

L'annexe A présente un rapport statistique sur les activités de l'ARC concernant la Loi sur l'accès à l'information pour l'exercice 2016–2017 (soit du 1er avril 2016 au 31 mars 2017). Les renseignements statistiques sont expliqués et interprétés ci-dessous.

Demandes selon la Loi sur l'accès à l'information

Au cours de la période visée par le rapport, l'ARC a reçu 2 747 nouvelles demandes d'accès à l'information. En comptant les 1 493 demandes reportées de 2015-2016, l'inventaire de l'ARC comprenait 4 240 demandes actives.

Le tableau suivant montre le nombre de demandes d'accès à l'information que l'ARC a reçues et traitées, ainsi que le nombre de pages traitées au cours des cinq derniers exercices.

Exercice	Demandes reçues	Demandes traitées	Pages examinées
2012–2013	3 137	3 083	1 203 253
2013–2014	2 751	2 795	1 636 782
2014–2015	3 006	2 668	1 306 661
2015–2016	3 139	2 572	1 233 194
2016–2017	2 747	3 112	1 406 334

Le tableau ci-dessous présente la répartition des sources des 2 747 demandes reçues au cours de la période visée par ce rapport.

Source	Nombre de demandes	Pourcentage
Médias	95	3,4 %
Secteur universitaire	21	0,8 %
Secteur commercial (secteur privé)	648	23,6 %
Organisation	41	1,5 %
Public	1 813	66,0 %
Refus de s'identifier	129	4,7 %

Autres demandes

En plus des 2 747 demandes reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, l'ARC traite un volume important d'autres types de demandes. Ce volume supplémentaire a une incidence sur les activités, puisque des ressources doivent être détournées pour permettre la gestion de cette charge de travail. Ces demandes supplémentaires comprennent :

Consultations externes

En 2016-2017, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a complété 124 demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales et organismes gouvernementaux. Au total, 7 556 pages ont été examinées pour répondre à ces demandes, ce qui représente une hausse de 19 % par rapport à l'exercice précédent. Pour obtenir plus de détails sur les consultations externes, notamment sur les délais de traitement et d'exécution, consultez la partie 5 de l'annexe A.

Consultations internes

En 2016-2017, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 23 demandes de consultation d'accès interne provenant des directions générales et des régions de l'ARC. Ces demandes sont des examens informels visant le respect des exigences de l'ARC en matière de divulgation informelle et ne sont pas assujetties à la Loi sur l'accès à l'information.

Demandes informelles

Au cours de l'exercice, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 771 demandes informelles, qui visaient en majorité des renseignements déjà communiqués. Les demandes informelles sont celles qui ne sont pas traitées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Il s'agit d'une hausse de 30 % par rapport à 2015-2016, et d'une hausse considérable de 134 % par rapport à 2014-2015.

Le graphique qui suit illustre l'importante croissance des demandes informelles au cours des trois dernières années.

Renseignements généraux

La Division de la formation et du soutien au programme de la Direction a répondu à 4 468 courriels et à 914 demandes de renseignements téléphoniques reçues respectivement par l'intermédiaire de la boîte aux lettres des demandes de renseignements générales et du numéro sans frais. Les demandes de renseignements concernaient un vaste éventail de questions, y compris : la marche à suivre pour transmettre une demande d'accès à l'information ou de renseignements personnels; l'état d'avancement d'une demande et des demandes de renseignements qui sont réacheminées parce que l'information demandée n'est pas conservée par l'ARC, comme les demandes relatives aux numéros d'assurance sociale.

Disposition des demandes achevées

Au cours de la période visée par le rapport, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 3 112 demandes liées aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information

- 510 communications totales (16,4 %)
- 1 661 communications partielles (53,4 %)
- 27 exceptions totales (0,9 %)
- 1 exclusion totale (0,03 %)
- 161 demandes ne visant pas de dossiers existants (5,2 %)
- 10 demandes transmises à une autre institution (0,3 %)
- 702 demandes abandonnées par le demandeur (22,5 %)
- 40 demandes n'ont été ni confirmées ni infirmées (1.3%)

L'ARC a traité un nombre record de demandes d'accès à l'information en 2016–2017.

Pour en savoir plus, consultez le tableau 2.1 à l'annexe A.

Exceptions

La Loi sur l'accès à l'information permet à une institution de refuser l'accès à certains renseignements précis. Par exemple, les renseignements sur des particuliers autres que le demandeur ne peuvent pas être divulgués si la personne visée par la demande n'a pas accordé son consentement. Pour refuser l'accès aux renseignements dans de tels cas, les analystes doivent déterminer que des exceptions s'appliquent.

En 2016-2017, l'ARC a appliqué les exceptions suivantes, en totalité ou en partie, pour 1 688 (54 %) des 3 112 demandes fermées au cours de la période visée par le rapport :

- article 13 – Renseignements obtenus à titre confidentiel (118 demandes)
- article 14 – Affaires fédéro-provinciales (15 demandes)
- article 15 – Affaires internationales et défense (44 demandes)
- article 16 – Enquêtes (1 156 demandes)
- article 17 – Sécurité des individus (5 demandes)
- article 18 – Intérêts économiques du Canada (10 demandes)

- article 19 – Renseignements personnels (1 139 demandes)
- article 20 – Renseignements de tiers (94 demandes)
- article 21 – Activités du gouvernement (561 demandes)
- article 22 – Examens et vérifications (14 demandes)
- article 23 – Secret professionnel des avocats (278 demandes)
- article 24 – Interdictions fondées sur d'autres lois (1 396 demandes)
- article 26 – Refus de communiquer en cas de publication (0 demande)

Exclusions

La Loi sur l'accès à l'information ne s'applique pas aux renseignements auxquels le public a déjà accès, comme les publications du gouvernement et les documents dans les bibliothèques et les musées. Les documents confidentiels du Cabinet sont également exclus.

En 2016–2017, l'ARC a eu recours à des exclusions dans 83 demandes : 42 fois pour des renseignements accessibles au public et 41 fois pour des documents confidentiels du Cabinet.

Support des documents divulgués

Les demandeurs peuvent choisir de recevoir la réponse sur papier, CD ou DVD. Les personnes handicapées peuvent également demander que des renseignements leur soient fournis dans d'autres formats, comme le braille, mais aucune demande de ce type n'a été reçue au cours du présent exercice. Lorsque l'ARC fournit des documents électroniques, elle réduit considérablement les processus manuels et la consommation de papier.

En 2016–2017, sur les 2 171 demandes pour lesquelles elle a divulgué des renseignements en tout ou en partie, elle en a envoyé 1 963 (90 %) sous forme électronique.

Demandes de traduction

Les dossiers sont habituellement divulgués dans leur langue d'origine. Toutefois, ils peuvent être traduits dans l'une des langues officielles si le demandeur en fait la demande et que l'institution considère qu'il est dans l'intérêt public qu'ils le soient.

L'ARC n'a pas reçu de demandes de traduction de documents en réponse à des demandes d'accès à l'information au cours de 2016–2017.

Délai de traitement et prorogations des délais

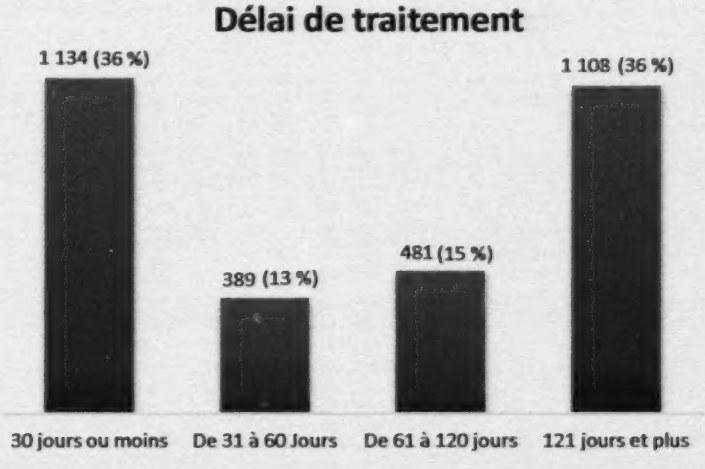
La Loi sur l'accès à l'information fixe les délais de réponse aux demandes d'accès à l'information et permet des prorogations de délai lorsqu'il y a un grand volume de dossiers

à traiter ou un besoin d'effectuer des consultations (par exemple, s'il est nécessaire de consulter un tiers ou une autre institution du gouvernement).

Des 3 112 demandes fermées en 2106–2017, l'ARC a eu recours à des prorogations pour 1 474 (47 %) d'entre elles. Dans 89 % des cas, les prorogations étaient liées à la charge de travail et au fait que le respect du délai initial de 30 jours aurait perturbé de manière déraisonnable les activités de l'ARC. Les 11 % de prorogations restantes étaient liées au besoin de consulter des tiers ou d'autres institutions du gouvernement.

L'ARC a traité 540 (21 %) demandes de plus en 2016–2017 par rapport à l'exercice précédent.

Le graphique suivant indique les délais de traitement pour les 3 112 demandes fermées en 2016–2017.



La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a traité 1 933 demandes (62 %) dans le délai prévu par la Loi. Autrement dit, les réponses ont été fournies dans les 30 jours civils ou, lorsqu'une prorogation était demandée, à l'intérieur du nouveau délai.

Présomptions de refus et complexité des demandes

La présomption de refus désigne une demande qui a été fermée après le délai 30 jours, ou lorsqu'une prorogation était demandée, après l'échéance de celle-ci.

Sur les 3 112 demandes fermées au cours de la période visée, 1 179 l'ont été après le délai, entraînant un taux de présomption de refus de 38 %.

Même si l'ARC continue de travailler en vue de réduire son taux de présomption de refus, cela demeure un défi en raison du volume élevé de demandes, de la vaste portée associée à un grand nombre de demandes et d'autres priorités concurrentes, y compris la nécessité de répondre aux consultations et aux demandes informelles.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré deux critères pour déterminer si une demande est complexe. Il s'agit du nombre de pages à traiter, ainsi que de la nature et du caractère délicat du sujet en cause. Selon ces critères, l'ARC traite un grand nombre de demandes complexes.

Par exemple, en 2016–2017, le nombre de pages traitées a augmenté de 14 % par rapport à l'exercice précédent. En dépit de cette augmentation, 540 (21 %) demandes de plus ont été traitées au cours du présent exercice par rapport à l'exercice précédent.

En 2016–2017, la Direction a traité en moyenne 452 pages par demande.

Dans le cadre du traitement des 3 112 demandes fermées au cours de l'exercice, l'ARC a traité 1 406 334 pages. De nombreuses demandes comportaient un nombre de pages élevé : 283 demandes ont exigé le traitement de plus de 1 000 pages. De plus, 34 de ces demandes ont nécessité le traitement de plus de 5 000 pages. Consultez le tableau 2.5.2 de l'annexe A pour en savoir plus.

En plus des demandes comportant un nombre de pages élevés, l'ARC traite bon nombre de demandes à caractère délicat, par exemple des cas liés à des litiges fiscaux ou qui requièrent des consultations avec des tiers, comme des organismes provinciaux, fédéraux ou internationaux.

D'autres demandes ont été jugées complexes en raison de la nature et du caractère délicat du sujet dont elles traitaient. Consultez le tableau 2.5.3 de l'annexe A pour en savoir plus.

Délai d'exécution pour les demandes de consultation de documents confidentiels du Cabinet

Bien que les documents confidentiels du Cabinet soient exclus de l'application de la Loi sur l'accès à l'information (article 69), les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada exigent que les agences et les ministères consultent le personnel de leurs services juridiques pour déterminer si les renseignements demandés devraient être exclus. S'il y a un doute ou si les dossiers contiennent des documents de travail, le conseiller juridique doit consulter le Bureau du conseiller juridique auprès du greffier du Bureau du Conseil privé.

En 2016-2017, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a consulté le personnel des Services juridiques de l'ARC 31 fois au sujet de l'exclusion de renseignements confidentiels du Cabinet. Les consultations ont été achevées dans un délai d'au plus 30 jours pour 97 % de ces demandes.

Frais

Le 5 mai 2016, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a publié une directive provisoire demandant aux ministères fédéraux de supprimer l'ensemble des frais d'accès à l'information à l'exception des frais d'administration de 5 $. Après cette date, l'ARC a seulement perçu les frais d'administration.

Au cours de la période visée par le rapport, les frais perçus s'élevaient à 13 977 $. La partie 4 de l'annexe A donne plus de précisions.

Coûts

En 2016-2017, les coûts directs engagés par la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour appliquer la Loi sur l'accès à l'information ont été de 5 976 996 $. Cela ne comprend toutefois pas les coûts associés à l'important soutien et des ressources qu'offrent les régions et les directions générales. Consultez le tableau 9.1 de l'annexe A pour en savoir plus.

ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL

Volume des demandes

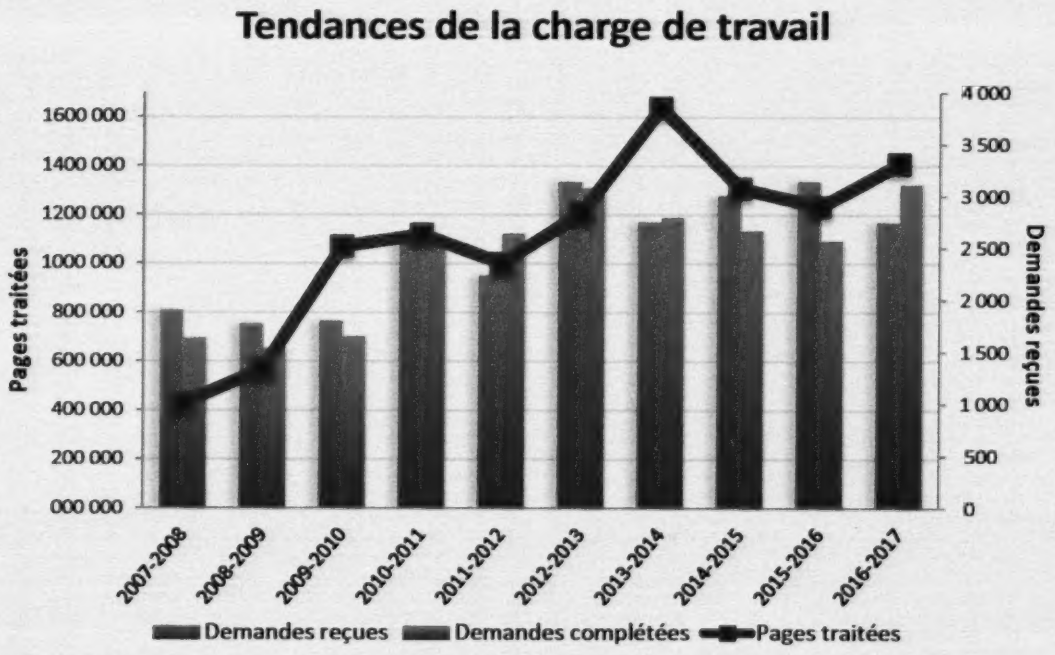
La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ARC traite un grand volume de demandes d'accès à l'information, l'un des plus grands de tous les ministères et organismes fédéraux. En fait, l'ARC se classe depuis toujours parmi les cinq principales organisations fédérales à cet égard. D'après les plus récentes statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ARC, en 2015-2016, a traité le deuxième volume de pages le plus élevé de l'ensemble des institutions fédérales et s'est classée au quatrième rang des institutions fédérales recevant le plus grand nombre de demandes.

L'ARC a traité un total de près de 1,4 million de pages; c'est 14 % de plus que l'exercice précédent.

- La charge de travail a augmenté en passant de 1 903 demandes reçues et d'un peu plus de 420 000 pages traitées en 2007–2008 à 2 747 demandes reçues et plus de 1,4 million de pages traitées en 2016–2017
- Puisque 1 493 demandes ont été reportées de la période de rapport précédente, l'inventaire total de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en 2016–2017 était de 4 240 demandes
- Compte tenu des 3 112 demandes fermées en 2016–2017, l'ARC a commencé 2017–2018 avec 1 128 demandes dans son inventaire

L'ARC a commencé l'exercice 2017-2018 avec 365 (24 %) demandes reportées de moins que lors de 2016–2017.

Le tableau suivant illustre la charge de travail de la Direction au cours des 10 derniers exercices.



Dotation

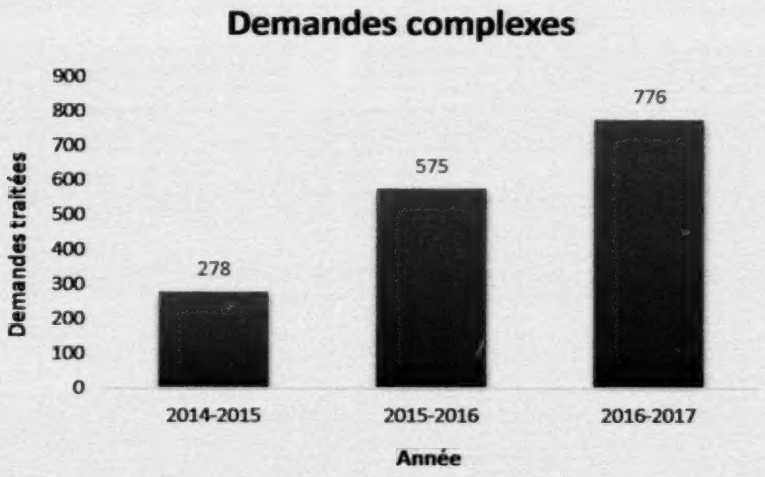
Pour répondre aux défis opérationnels, la Direction a embauché plus d'employés pour les bureaux d'Ottawa, de Montréal et de Vancouver dans le cadre de son plan de dotation. Ces employés ont contribué au traitement de l'inventaire de demandes d'accès et de renseignements personnels reportées.

Demandes complexes

En plus de recevoir plusieurs demandes, l'ARC traite de nombreuses demandes complexes, par exemple, des demandes liées à un litige fiscal ou qui exigent une consultation auprès d'un tiers, comme des organismes provinciaux, fédéraux ou internationaux.

En 2016–2017, l'ARC a traité davantage de dossiers complexes (35 % de plus) par rapport à la période de rapport précédente, et près de trois fois plus qu'en 2014–2015.

Le tableau qui suit illustre cette croissance.



Modernisation de la Loi sur l'accès à l'information

L'ARC travaille en étroite collaboration avec divers intervenants relativement à l'engagement du gouvernement de moderniser la Loi sur l'accès à l'information.

En mai 2016, l'ARC a participé à une discussion en groupe devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique en vue de discuter du contexte actuel de l'accès à l'information et des répercussions que pourraient avoir sur l'Agence les changements proposés à la Loi sur l'accès à l'information.

L'ARC participe activement aux comités et aux groupes de travail dirigés par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada qui ont été créés afin d'examiner les changements proposés à la Loi sur l'accès à l'information.

L'ARC veillera à ce que tous les changements liés à la modernisation de la Loi sur l'accès à l'information soient mis en œuvre de façon efficiente et efficace dans l'ensemble de l'organisation.

Plan d'action de réduction de l'inventaire

L'inventaire total des demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels de l'ARC a augmenté de façon considérable au cours des dernières années. En effet, entre les exercices 2013-2014 et 2015-2016, l'ARC a enregistré une hausse de 44 % du nombre total de demandes reçues. Cette hausse a donné lieu au report de 1 493 demandes d'accès à l'information au début de 2016-2017.

Pour surmonter ce défi, l'ARC a mis en œuvre en octobre 2016 un plan d'action visant à réduire son inventaire total de demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels.

Elle s'est fixé comme objectif de réduire l'inventaire de demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels à reporter de 22 % (± 5 %) avant le 31 mars 2017.

Au total, en 2016-2017, l'ARC a fermé 3 112 demandes d'accès à l'information, ce qui représente une augmentation de 540 demandes (21 %) comparativement à la période de rapport précédente et le plus grand nombre de demandes achevés jamais atteint. De ces 3 112 demandes fermées, 1 139 avaient été reportées de l'exercice précédent.

L'ARC a réussi à réduire son inventaire de demandes à reporter de 26 % au cours du présent exercice.

Amélioration continue Lean

En 2016-2017, l'ARC a mené un examen Lean Six Sigma des processus en place à la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels afin de trouver des façons de mieux utiliser les ressources de la Direction, d'améliorer les processus et de traiter les demandes de façon plus efficiente. Lean est une méthode d'amélioration continue qui optimise l'efficience et l'efficacité dans le cycle de vie d'un processus.

En janvier 2017, la Direction a collaboré avec des intervenants de l'ensemble de l'ARC et recensé plus de 30 secteurs pour lesquels il était possible d'améliorer les processus. Afin d'aborder ces secteurs, on a établi un plan d'action prévoyant des échéances pour l'achèvement. Cinq des produits livrables prévus ont été réalisés à ce jour, notamment la simplification du processus de vérification des dossiers et l'augmentation des gains d'efficience pendant l'étape de l'arrivage.

Les autres produits livrables du plan d'action seront achevés ou lancés en 2017-2018.

Assurance de la qualité

En 2016-2017, l'ARC a mis en place des outils d'assurance de la qualité afin de favoriser l'uniformité dans le traitement des dossiers et de veiller à ce que les procédures de protection des renseignements soient suivies en tout temps. Ces outils sont :

- une liste de vérification pour l'examen de dossiers, conçue pour aider les analystes à confirmer que les dossiers sont traités de manière rigoureuse et exacte
- un outil d'« organisation du dossier », conçu pour guider les analystes de façon à ce qu'ils respectent l'ordre attendu des dossiers papier
- une feuille de travail sur la revue de l'analyse, conçue pour servir d'outil de communication entre l'analyste et le réviseur ou le gestionnaire

À l'appui de cette initiative, on a mis à jour le système de suivi de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels afin d'y inclure un rapport d'assurance de la qualité. Ce rapport sélectionne 5 % des demandes achevées d'accès à l'information et

de renseignements personnels de façon aléatoire à des fins d'examen de l'assurance de la qualité.

Gouvernement ouvert

L'ARC soutient pleinement le gouvernement ouvert :

- en étendant et en améliorant continuellement ses services et sa présence Web pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à l'information dont ils ont besoin
- en divulguant de façon proactive des renseignements au public sur les plans et les procédures d'entreprise de l'ARC, les lois, les règlements, les demandes d'accès à l'information fermées et plus encore
- en produisant des ensembles de données agrégés et anonymes accessibles sur le portail du gouvernement ouvert du gouvernement du Canada et en donnant suite aux demandes de renseignements et aux suggestions du public
- en s'adaptant à la nouvelle technologie, en consultant les Canadiens et en cherchant les possibilités d'amélioration continue dans le but d'optimiser l'efficacité de ses programmes et services
- en collaborant avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres partenaires en vue d'assurer le soutien continu de l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de l'ouverture et de la transparence

En 2016-2017, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a travaillé en étroite collaboration avec la Direction générale de la stratégie et de l'intégration en vue d'établir des activités liées aux renseignements ouverts dans le cadre du Plan de mise en œuvre pour un gouvernement ouvert de l'ARC. Ces activités comprenaient celles liées aux plans du gouvernement du Canada visant à moderniser la Loi sur l'accès à l'information.

Site Web de l'ARC

En 2016-2017, on a révisé les pages sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du site Web de l'ARC dans le but de mieux informer les contribuables sur d'autres façons de demander des renseignements, outre la demande d'accès à l'information ou de renseignements personnels. Ces révisions appuient le principe de gouvernement ouvert en faisant la promotion de méthodes informelles pour accéder à l'information.

Au cours de l'exercice 2017-2018, l'ARC étudiera d'autres façons de fournir des renseignements aux contribuables au moyen de son site Web.

FORMATION ET SENSIBILISATION

Formation

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels offre aux employés de l'ARC de la formation sur les exigences de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que sur leurs obligations en lien avec ces deux lois. Cette formation est adaptée pour répondre aux besoins de publics précis. Par exemple, les employés qui possèdent peu ou pas de connaissances suivent le cours de l'École de la fonction publique du Canada, « Éléments fondamentaux de l'AIPRP ». Les experts en la matière suivent une formation plus spécialisée, comme sur la façon de communiquer des recommandations complètes aux analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels lorsqu'ils envoient des documents en réponse à des demandes.

La Direction générale des services juridiques de l'ARC fournit elle aussi une formation spécialisée sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels afin d'informer le personnel de l'ARC de la façon de préparer des documents à des fins de publication dans les salles de lecture de l'organisme, de même que sur l'interprétation juridique de la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels pour le personnel spécialisé de l'Agence, notamment les vérificateurs.

En 2016-2017, plus de 1 000 employés de l'ARC de partout au Canada ont participé à de la formation en salle de classe et en ligne. En tout, au cours de l'exercice :

- 691 employés ont pris part à 13 séances de formation
- 294 employés ont suivi le cours en ligne « Éléments fondamentaux de l'AIPRP » de l'École de la fonction publique du Canada
- 160 employés ont participé à une formation spécialisée offerte par la Direction générale des services juridiques

Compte tenu de la transition de la formation en salle de classe vers la formation en ligne, il est probable que le nombre exact d'employés ayant suivi la formation en ligne soit beaucoup plus élevé, puisque la formation en ligne est souvent suivie par de grands groupes d'employés au moyen d'une seule inscription.

Formation et sensibilisation en ligne

La Direction continue d'examiner des moyens novateurs de joindre un public plus vaste et d'offrir davantage de formation plus spécialisée en ligne.

Par exemple, en mars 2016, la Direction a tenu une série de webinaires à l'intention des personnes-ressources de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans le cadre du Forum national du renforcement des capacités techniques. On a par la suite affiché ces présentations dans le forum afin que les employés de l'ARC

puissent les télécharger au besoin. En 2016-2017, ces présentations ont été téléchargées 246 fois par les employés de l'ARC.

De plus, la Direction collabore avec la Direction générale des ressources humaines afin d'élaborer une série de 10 modules Web visant à offrir de la formation technique spécialisée aux analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, ainsi qu'un produit SavoirFaire sur la divulgation formelle à l'intention de tous les employés.

La Direction soutient également la Direction générale de la stratégie et de l'intégration dans l'élaboration d'un produit SavoirFaire destiné aux employés de l'ARC, qui fournit des informations détaillées sur la divulgation informelle.

Ces deux produits SavoirFaire permettront aux employés de l'ARC et à leurs gestionnaires d'accéder facilement à l'information et les directives conviviales. Ils seront lancés en 2017–2018.

Sensibilisation

Chaque année, environ 40 pays et 60 organisations non gouvernementales célèbrent la Semaine du droit à l'information en vue d'accroître la sensibilisation au droit des personnes d'accéder aux renseignements gouvernementaux, tout en faisant la promotion du libre accès à l'information comme un aspect essentiel de la démocratie et d'une bonne gouvernance.

Pour la sixième année consécutive, l'ARC a célébré la Semaine du droit à l'information en tenant les activités suivantes :

- bannière d'ouverture de session au thème de la semaine
- foire aux questions au sujet de la divulgation informelle publiée sur le site intranet de l'ARC
- envoi d'un message au sujet de la Semaine à tous les employés de l'ARC de la part du sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques
- publications du commissaire sur Twitter au cours de la semaine pour promouvoir l'importance du droit d'accès à l'information

Outre la Semaine du droit à l'information, la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels fait la promotion des rôles et responsabilités touchant l'accès à l'information au moyen de bulletins mensuels et de téléconférences trimestrielles avec les personnes-ressources de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans l'ensemble des directions générales et des régions de l'ARC. De plus, la Direction offre des séances d'information sur des enjeux liés à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à la haute direction de l'ARC, au besoin.

POLITIQUES, LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES

L'ARC continue de promouvoir et de soutenir l'observation des politiques, des lignes directrices et des procédures du Secrétariat du Conseil du Trésor au moyen de ses communications et de sa formation.

Directive sur la divulgation des renseignements sur les contribuables et d'autres renseignements

Au cours de l'exercice, l'ARC a mis en œuvre la Directive sur la divulgation des renseignements sur les contribuables et d'autres renseignements, qui décrit les responsabilités des fonctionnaires de l'ARC en ce qui concerne les divulgations informelles et formelles dans l'ensemble de l'organisation. Elle a également commencé à élaborer des compléments à la Directive grâce à d'autres documents d'orientation afin d'accroître la sensibilisation et la compréhension à l'égard des responsabilités et des procédures associées à la divulgation informelle à l'échelle de l'ARC.

En 2017-2018, l'ARC continuera d'étudier des moyens de mieux soutenir les secteurs de programme afin d'améliorer la divulgation informelle et proactive des renseignements.

SURVEILLANCE

La Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels produit un rapport mensuel qui donne des renseignements statistiques clés sur l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'ARC. Ce rapport permet de faire le suivi des demandes en cours de traitement ou fermées, y compris le nombre de demandes reçues et fermées, le nombre de pages reçues et traitées, l'inventaire des demandes en retard, la complexité et la présomption de refus.

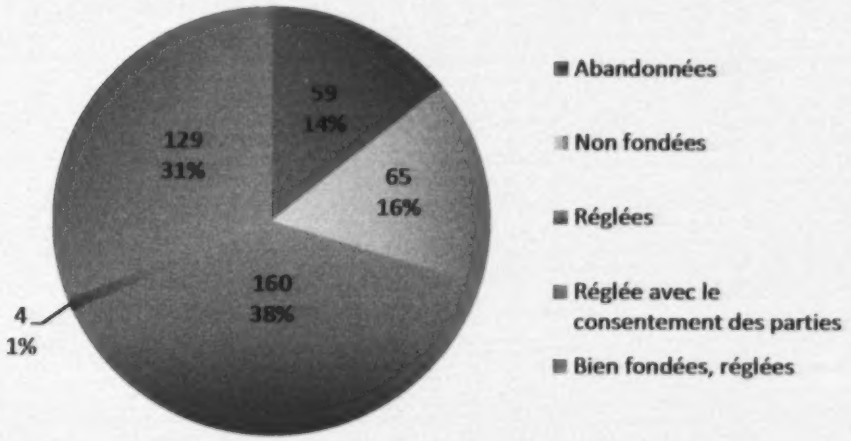
La direction utilise régulièrement ce rapport afin de surveiller les tendances, mesurer le rendement de la Direction et déterminer tout changement de processus requis pour améliorer le rendement. De plus, ce rapport est présenté tous les mois à la haute direction lors de la réunion du Comité de gestion de l'Agence, présidée par le commissaire.

PLAINTES, ENQUÊTES ET AFFAIRES DEVANT LA COUR FÉDÉRALE

En 2016–2017, l'ARC a fermé 417 plaintes. Ainsi, deux fois plus de plaintes ont été fermées que lors de l'exercice précédent.

Le graphique qui suit montre les catégories de classement des plaintes fermées au cours de l'exercice.

Catégories de classement des plaintes



Pour obtenir les définitions des catégories de disposition, allez à :
oic-ci.gc.ca/fra/inv-inv_disposition-categories-des-plaintes.aspx.

En 2016–2017, sept plaintes ont été déposées devant la Cour fédérale. Six de ces plaintes ont été déposées par le même demandeur et visent 11 affaires en cours depuis 2015–2016.

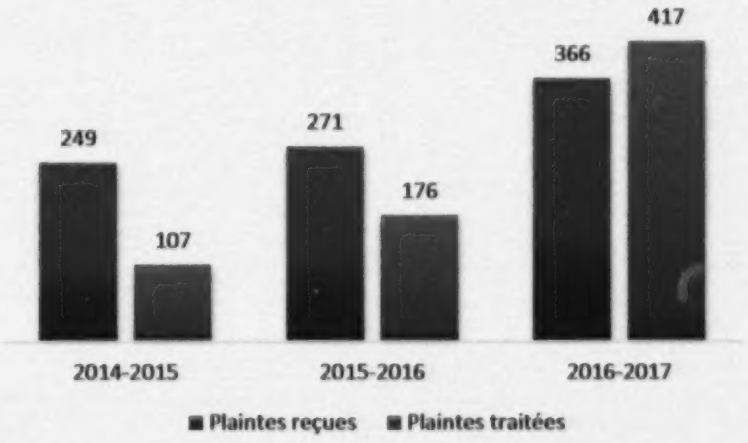
Augmentation du nombre de plaintes

Le nombre total de plaintes reçues du Commissariat à l'information du Canada a considérablement augmenté au cours de la période de rapport comparativement aux exercices précédents. La plupart de ces plaintes étaient de nature administrative, et étaient en partie attribuables aux retards directement liés aux contraintes opérationnelles.

En 2016–2017, l'ARC a reçu 366 plaintes relatives à l'accès à l'information, comparativement à 271 durant l'exercice précédent. Au cours des trois dernières années, les plaintes reçues par l'ARC ont augmenté de 47 %.

Malgré cette hausse du nombre de plaintes reçues pendant l'exercice 2016–2017, le nombre de plaintes fermées par l'ARC au cours de cet exercice a été le plus élevé des cinq dernières années.

Le graphique qui suit illustre l'augmentation du nombre de plaintes reçues depuis l'exercice 2014–2015.



COLLABORATION AVEC DES ORGANISMES DE SURVEILLANCE ET D'AUTRES ORGANISMES

L'ARC continue de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat à l'information, le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres organismes afin de renforcer l'accès à l'information à l'ARC.

Commissariat à l'information du Canada

L'ARC a travaillé en étroite collaboration avec le Commissariat à l'information en 2016–2017, principalement en ce qui concerne la gestion des plaintes des demandeurs et la coordination du processus de lettres d'attestation.

Projet pilote sur les plaintes du Commissariat à l'information du Canada

L'ARC a participé au projet pilote de processus simplifié d'enquête sur les plaintes du Commissariat à l'information du Canada visant les enquêtes sur les plaintes administratives portant sur des retards, des prorogations de délais et des frais.

Les résultats du projet pilote ont été très positifs et les plaintes ont été fermées bien plus rapidement que durant les exercices précédents.

En 2016–2017, l'ARC a fermé 182 plaintes administratives, soit plus du double de l'année précédente.

Lettres d'attestation

En mars 2015, le Commissariat à l'information du Canada a demandé que l'ARC produise une attestation en vertu de l'article 36 de la Loi sur l'accès à l'information pour ses enquêtes sur des plaintes concernant des documents manquants désignés. Dans certains cas, davantage de documents ont été trouvés.

Pour garantir aux demandeurs que tous les documents ont fait l'objet d'une recherche appropriée et ont été récupérés, l'ARC continue de travailler avec le Commissariat à l'information du Canada à la mise en place de l'attestation dans le cadre de son processus courant d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'ARC a renforcé sa relation avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada tout au long de l'exercice en :

- consultant la Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada sur une grande variété de sujets, comme l'interprétation des politiques et l'interprétation juridique
- prenant part aux réunions de la communauté de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
- travaillant en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'examen des changements proposés à la Loi sur l'accès à l'information afin d'évaluer les répercussions possibles sur l'ARC qu'aurait toute modification

Bureau de l'ombudsman des contribuables

En 2017, pour faire suite au rapport Droits et délais (2012) du Bureau de l'ombudsman des contribuables, le sous-commissaire de la Direction générale des affaires publiques et la haute direction de la Direction générale de la stratégie et de l'intégration ont rencontré l'ombudsman des contribuables afin de l'informer des efforts de l'ARC en réponse aux recommandations formulées dans le rapport. L'ARC a pris des mesures décisives pour donner suite à toutes les recommandations formulées dans le rapport.

CONCLUSION

Conformément aux exigences de la Loi sur l'accès à l'information, l'ARC s'engage à fournir l'accès à l'information à l'ensemble des Canadiens. En 2016–2017, l'ARC a continué de faire des progrès considérables pour surmonter les défis en mettant en œuvre le plan de réduction de l'inventaire, en mettant en place des gains d'efficacité du traitement grâce à la méthode Lean et en donnant suite aux recommandations des organismes de surveillance pour l'amélioration des processus d'accès à l'information.

En 2017–2018, pour poursuivre ces efforts, l'ARC travaillera à :

- promouvoir davantage l'utilisation de la divulgation informelle
- favoriser les initiatives d'amélioration continue, y compris l'application de la méthode Lean et la surveillance de la progression
- continuer à mettre l'accent sur la réduction de l'inventaire des demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels au moyen du plan de réduction de l'inventaire
- surveiller les dossiers au moyen du processus d'assurance de la qualité
- accroître la sensibilisation au sujet des enjeux liés à l'accès à l'information au moyen de nouveaux outils novateurs

ANNEXE A – RAPPORT STATISTIQUE

Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information

Nom de l'institution : Agence du revenu du Canada
Période du rapport : 1er avril 2016 au 31 mars 2017

Partie 1 – Demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	2 747
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	1 493
Total	4 240
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	3 112
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	1 128

1.2 Sources des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	95
Secteur universitaire	21
Secteur commercial (secteur privé)	648
Organisation	41
Public	1 813
Refus de s'identifier	129
Total	2 747

1.3 Demandes informelles

Délai de traitement							
1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
192	19	35	99	83	342	1	771

Partie 2 – Demandes fermées pendant la période d'établissement de rapport

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communication totale	42	186	129	79	21	33	20	510
Communication partielle	22	220	207	335	214	376	287	1 661
Exception totale	0	7	3	3	3	5	6	27
Exclusion totale	0	0	0	0	0	0	1	1
Aucun document n'existe	19	52	21	38	8	9	14	161
Demande transférée	10	0	0	0	0	0	0	10
Demande abandonnée	489	73	29	24	10	15	62	702
Ni confirmée ni infirmée	10	4	0	2	0	24	0	40
Total	592	542	389	481	256	462	390	3 112

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	24	16(1)b)	296	16.4(1)b)	0	20(1)c)	41
13(1)b)	2	16(1)c)	748	16.5	3	20(1)d)	2
13(1)c)	90	16(1)d)	0	17	5	20.1	0
13(1)d)	2	16(2)	9	18a)	0	20.2	0
13(1)e)	0	16(2)a)	0	18b)	0	20.4	0
14	0	16(2)b)	0	18c)	0	21(1)a)	190
14a)	12	16(2)c)	68	18d)	9	21(1)(b)	359
14b)	3	16(3)	0	18.1(1)a)	1	21(1)c)	2
15(1)	6	16.1(1)a)	2	18.1(1)b)	0	21(1)d)	10
15(1) - Affaires internationales	38	16.1(1)b)	1	18.1(1)c)	0	22	13
15(1) - Défense du Canada	0	16.1(1)c)	1	18.1(1)d)	0	22.1(1)	1
15(1) - Activités subversives	0	16.1(1)d)	0	19(1)	1 139	23	278
16(1)a)(i)	8	16.2(1)	0	20(1)a)	1	24(1)	1 396
16(1)a)(ii)	20	16.3	0	20(1)b)	50	26	0
16(1)a)(iii)	0	16.4(1)a)	0	20(1)b.1)	0		

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	42	69(1)a)	3	69(1)g) re b)	0
68b)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re c)	2
68c)	0	69(1)c)	0	69(1)g) re d)	4
68.1	0	69(1)d)	2	69(1)g) re e)	5
68.2a)	0	69(1)e)	2	69(1)g) re f)	6
68.2b)	0	69(1)f)	3	69.1(1)	0
69(1)	1	69(1)g) re a)	13		

2.4 Support des documents communiqués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	82	428	0
Communication partielle	126	1 535	0
Total	208	1 963	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et communiquées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages communiquées	Nombre de demandes
Communication totale	25 003	25 003	510
Communication partielle	1 256 379	1 069 428	1 661
Exception totale	10 277	0	27
Exclusion totale	1 102	0	1
Demande abandonnée	113 573	0	702
Ni confirmée ni infirmée	0	0	40
Total	1 406 334	1 094 431	2 941

2.5.2 Pages pertinentes traitées et communiquées en fonction de l'ampleur des demandes

Disposition des demandes	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
Communication totale	435	8 600	71	13 957	4	2 446	0	0	0	0
Communication partielle	552	20 955	614	158 505	240	171 575	227	438 595	28	279 798
Exception totale	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclusion totale	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	654	0	11	0	9	0	22	0	6	0
Ni confirmée ni infirmée	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1 709	29 555	696	172 462	253	174 021	249	438 595	34	279 798

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	13	13
Communication partielle	0	1	8	41	50
Exception totale	0	0	3	0	3
Exclusion totale	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	1	3	41	45
Ni confirmée ni infirmée	0	0	0	0	0
Total	0	2	14	95	111

2.6 Présomptions de refus

2.6.1 Motifs du non-respect du délai statutaire

Nombre de demandes fermées après le délai statutaire	Motif principal			
	Charge de travail	Consultation externe	Consultation interne	Autres
1 179	976	21	5	177

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours en retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	24	69	93
16 à 30 jours	21	47	68
31 à 60 jours	30	43	73
61 à 120 jours	67	77	144
121 à 180 jours	90	107	197
181 à 365 jours	184	155	339
Plus de 365 jours	109	156	265
Total	525	654	1 179

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

Partie 3 – Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes où le délai a été prorogé	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	178	0	34	3
Communication partielle	960	1	89	8
Exception totale	13	0	5	1
Exclusion totale	1	0	0	0
Aucun document n'existe	67	0	3	3
Demande abandonnée	98	0	7	3
Total	1 317	1	138	18

3.2 Durée des prorogations

Durée des prolongations	9(1)a) Entrave au fonctionnement	9(1)b) Consultation		9(1)c) Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	381	1	40	10
31 à 60 jours	349	0	65	6
61 à 120 jours	445	0	32	1
121 à 180 jours	56	0	1	1
181 à 365 jours	56	0	0	0
Plus de 365 jours	30	0	0	0
Total	1 317	1	138	18

Partie 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant $	Nombre de demandes	Montant $
Présentation	2 727	13 635 $	134	670 $
Recherche	2	250 $	0	0 $
Production	0	0 $	0	0 $
Programmation	0	0 $	0	0 $
Préparation	0	0 $	0	0 $
Support de substitution	0	0 $	0	0 $
Reproduction	1	92 $	0	0 $
Total	2 730	13 977 $	134	670 $

Partie 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes

5.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada et organisations

Consultations	Autres institutions du gouvernement du Canada	Nombre de pages à traiter	Autres organisations	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période d'établissement de rapport	123	6 989	2	243
En suspens à la fin de la période d'établissement de rapport précédente	12	1 057	1	315
Total	135	8 046	3	558
Fermées pendant la période d'établissement de rapport	123	7 336	1	220
Reportées à la prochaine période d'établissement de rapport	12	710	2	338

5.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions du gouvernement du Canada

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	19	46	6	0	0	0	0	71
Communiquer en partie	4	12	10	5	4	1	0	36
Exempter en entier	1	5	0	0	0	0	0	6
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	4	3	2	0	0	0	1	10
Total	28	66	18	5	4	1	1	123

5.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organisations

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	Total
Communiquer en entier	0	0	1	0	0	0	0	1
Communiquer en partie	0	0	0	0	0	0	0	0
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	0	0	0	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	1	0	0	0	0	1

Partie 6 – Délais de traitement des demandes de consultation sur les documents confidentiels du Cabinet

6.1 Demandes auprès des Services juridiques

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		101-500 pages traitées		501-1 000 pages traitées		1001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	29	363	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	1	76	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	1	31	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	31	470	0	0	0	0	0	0	0	0

6.2 Demandes auprès du Bureau du Conseil privé

Nombre de jours	Moins de 100 pages traitées		101-500 pages traitées		501-1 000 pages traitées		1001-5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées	Nombre de demandes	Pages communiquées
1 à 15	29	363	0	0	0	0	0	0	0	0
16 à 30	1	76	0	0	0	0	0	0	0	0
31 à 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61 à 120	1	31	0	0	0	0	0	0	0	0
121 à 180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
181 à 365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	31	470	0	0	0	0	0	0	0	0

Partie 7 – Plaintes et enquêtes

Article 32	Article 35	Article 37	Total
366	23	417	806

Partie 8 – Recours judiciaire

Article 41	Article 42	Article 44	Total
7	0	0	7

Partie 9 – Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information

9.1 Coûts

Dépenses		Montant $
Salaires		4 615 332 $
Heures supplémentaires		170 852 $
Biens et services		1 190 812 $
• Contrats de services professionnels	998 160 $	
• Autres	192 652 $	
Total		5 976 996 $

9.2 Ressources humaines

Ressources	Années-personnes consacrées aux activités liées à l'accès à l'information
Employés à temps plein	64.00
Employés à temps partiel et occasionnels	0.00
Employés régionaux	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	10.50
Étudiants	0.50
Total	75.00